



المملكة الأردنية الهاشمية
هيئة تنظيم النقل البري

دعوة تلزيم رقم (1/2025/خدمات/خاصة)

تقديم خدمات الادارة والرقابة على تنفيذ مشروع هيكلية شبكة خطوط النقل العام بين مدن مراكز المحافظات
والعاصمة عمان المرحلة الأولى من العاصمة عمان (الكرك، اربد، السلط، جرش)

اذار/2025

(نموذج عرض المناقصة)

السيد عطوفة مدير عام هيئة تنظيم النقل البري

بناءً على دعوة تلزيم (1/2025/خدمات/خاصة) ووفقاً للتعليمات والشروط العامة والخاصة والموصفات المرفقة بها فإنني أقدم عرضي وأوافق على تقديم خدمات الإدارة والرقابة على تنفيذ مشروع هيكلية شبكة خطوط النقل العام بين مدن مراكز المحافظات والعاصمة عمان المرحلة الأولى والتي تشمل الخطوط الأكثر طلباً وتخدم أكبر عدد من الركاب وهي (اربد- عمان) ، (الكرك- عمان)، (السلط- مجمع الشمال -عمان)، بما مجموعه (121) حافلة والتي تتبع لهيئة تنظيم النقل البري بالأسعار والشروط الخاصة والعامة والموصفات المبينة في هذا العرض.

وإنني ألتزم بأن يظل هذا العرض قائماً لمدة (90) يوماً اعتباراً من التاريخ المحدد من قبلكم كآخر موعد لإيداع العروض وأفوض السيد () بتمثيل مؤسستنا / شركتنا في كافة الإجراءات والتبليغات المتعلقة بهذا العرض لدى دائرتكم.

المفوض بالتوقيع

اسم المناقص :

اسم صاحب الشركة :

الخاتم

العنوان:

البريد الإلكتروني :

ص.ب () الرمز البريدي () هاتف () فاكس ()

الرقم الضريبي ()

المرفقات: (أبين فيما يلي جميع المرفقات التي يتكون منها عرضي) :-

1)

2)

3)

4)

5)

*يجب أن يعبأ هذا النموذج بالكامل وأن يرفق بالعرض عند تقديمه .

المقدمة

في إطار تنفيذ رؤية التحديث الاقتصادي وتطوير خدمات النقل العام في المملكة، وافق مجلس الوزراء بموجب قراره رقم (م ك/١٣٨/٤/٨/٤) تاريخ 2025/2/3 على مشروع هيكلية شبكة خطوط النقل العام بين مراكز المحافظات والعاصمة عمان. يتضمن المشروع المرحلة الأولى لتغطية الخطوط الأكثر طلباً والتي تخدم أكبر عدد من الركاب، بهدف توفير خدمات نقل عام حديثة، منتظمة، وآمنة.

ترغب وزارة النقل- هيئة تنظيم النقل البري بتكليف مناقص بمهام الادارة والرقابة على تنفيذ مشروع هيكلية شبكة خطوط النقل العام بين مدن مراكز المحافظات والعاصمة المرحلة الاولى والتي تشمل الخطوط الاكثر طلبا وتخدم اكبر عدد من الركاب وهي (اربد- عمان) ، (الكرك- عمان)، (السلط - مجمع الشمال - عمان)، ضمن خطة تشغيلية يتم فيها تحديد الترددات وعدد الرحلات بناءً على الطلب الحالي مع مراجعة دورية لضمان خدمة مثلى.

وصف المشروع:

تتضمن المرحلة الأولى من مشروع هيكلية شبكة خطوط النقل العام بين مدن مراكز المحافظات والعاصمة الخطوط الأكثر طلباً وتخدم أكبر عدد من الركاب والتي تشمل أربعة خطوط خط اربد - عمان بواقع 39 حافلة، خط الكرك- عمان بواقع 32 حافلة، خط جرش- عمان بواقع 15 حافلة، وخط السلط-مجمع الشمال- عمان بواقع 35 حافلة، وبإجمالي (121) حافلة على الخطوط الأربعة. وذلك بموجب اتفاقية يتم اعدادها لهذه الغاية تتضمن جميع المتطلبات والالتزامات لضمان انجاح المشروع على النحو الامثل من قبل الاطراف ذات الصلة (وزارة النقل -هيئة تنظيم النقل البري /شركة إدارة والرقابة على المشروع/ الشركات المشغلة للحافلات).

الإطار الزمني لتنفيذ مشروع هيكله خدمة النقل بين مدن مراكز المحافظات من العاصمة عمان (الكرك، إربد، السلط، جرش):

إلى	من	النشاط
2025 نيسان	2025 شباط	إنشاء شركات التنظيم وإعداد الخطط التشغيلية
2025 حزيران	2025 شباط	تركيب الأجهزة والأنظمة اللازمة لأنظمة النقل الذكية
2025 حزيران	2025 شباط	توفير معلومات الركاب في مراكز الانطلاق
تشغيل المرحلة الأولى للمشروع		
2025 تموز	2025 حزيران	خط الكرك - عمان -
2025 تموز	2025 حزيران	خط إربد - عمان -
تشغيل المرحلة الثانية للمشروع		
2025 آب	2025 تموز	خط جرش - عمان -
2025 آب	2025 تموز	خط السلط - مجمع الشمال - عمان -

أهداف المشروع

- تنظيم شبكة النقل العام من خلال تردد الحافلات ودعم المشغلين والرقابة على الخدمات المقدمة للركاب .
- توفير نظام نقل بري متكامل واقتصادي ومنافس ويواكب التطورات.
- توفير جدول زمني ثابت لانطلاق ووصول المركبات العمومية في مراكز الانطلاق والوصول للمحافظات وللجامعات الرسمية.
- تحول الركاب نحو استخدام النقل العام بدلاً من السيارات الخاصة.
- توفير الوقت والراحة وزيادة ثقة الركاب بالنقل العام.

واقع الحال

تعاني خطوط النقل العام بين مراكز المحافظات والعاصمة عمان من عدم انتظام في الترددات وضعف جودة الخدمة، وعدم توفر أنظمة النقل الذكية ونظام معلومات الركاب ونظام كاميرات المراقبة في مراكز الانطلاق والوصول وفي وسائل النقل العام مما يحد من كفاءة النظام. وجاءت هذه المبادرة الحكومية ضمن خطة شاملة لتحسين خدمات النقل العام، وتوفير وسائل نقل ذات جودة عالية تتماشى مع متطلبات الركاب.

الشروط العامة

يجب الاطلاع على نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة (2022) وملاحقه والتعليمات الصادرة بموجبه والاطلاع على كافة وثائق الشراء والتقييد بكافة الأحكام وكافة المتطلبات الواردة فيها ويُعتبر تقديم العرض تأكيداً من المناقص بأنه مطلع ومُتفهم لجميع أحكام نظام المُشتريات الحكومية رقم (8) لسنة (2022) والتعليمات الصادرة بموجبه ووثائق الدعوة

تعتبر هذه الدعوة والتعليمات المرفقة مكملّة للشروط العامة والخاصة للتعاقد وتكون لها في التطبيق قوة العقد لشراء خدمات الادارة والرقابة على تنفيذ مشروع هيكله شبكة خطوط النقل العام بين مدن مراكز المحافظات والعاصمة عمان وملزمة للمناقصين، وتطبق أحكام نظام المُشتريات الحكومية رقم (8) لسنة (2022) وتعليمات تنظيم اجراءات المشتريات الحكومية لسنة 2022، وتقرأ معا وتكون ملزمة للمناقص والمتعهد، وللجنة الشراء حق استبعاد العرض غير ملتزم بها او أي جزء منها وفق احكام النظام والتعليمات الصادرة بموجبه، ويعتبر تقديم العرض من قبل المناقص بأنه موافق على جميع ما ورد بهذه الوثائق.

الجزء الاول: دعوة تقديم العرض

1. يقدم العرض الفني والمالي في صندوق العطاءات لدى هيئة تنظيم النقل البري (اصل وصورة) موقعة من قبل المفوض بالتوقيع ومختومة بختم المناقص بالاضافة لنسخة الكترونية ضمن مغلف واحد يكتب عليه اسم ورقم الدعوة واسم المناقص.
2. الموضوع: دعوة رقم (2025/1/خدمات/خاصة) والخاصة بشراء خدمات الادارة والرقابة على تنفيذ مشروع هيكله شبكة خطوط النقل العام بين مدن مراكز المحافظات والعاصمة عمان المرحلة الأولى.
3. استناداً لأحكام المادة رقم (25/ب) من نظام المشتريات الحكومية رقم (8) لسنة (2022)، ترغب هيئة تنظيم النقل البري بدعوتكم لتقديم عرضكم للخدمات المطلوبة وفقاً للمواصفات والشروط الخاصة والعامة المرفقة.
4. على المناقص مراجعة الهيئة لاستلام وثائق الدعوة.
5. اخر موعد لقبول الايضاحات والاستفسارات في تمام الساعة 12:00 من يوم الخميس الموافق 2025/3/13 .
6. آخر موعد لتقديم العروض في تمام الساعة 2:00 من يوم الثلاثاء الموافق 2025/3/18 .
7. يتم فتح العروض من قبل لجنة الشراء الخاصة الساعة 3:00 من اخر موعد لايداع العروض والمبين اعلاه.

الجزء الثاني: وثيقة الشروط المرجعية

أولاً:

- على المناقص ان يرفق بعرضه الوثائق التي تثبت ما يلي:-
- الأهلية القانونية للدخول في الدعوة وتتضمن تقديم ما يلي:
 - شهادة سجل تجاري من وزارة الصناعة والتجارة سارية المفعول.
 - رخصة مهن سارية المفعول.
 - ما يثبت تسجيله على نظام الفوترة الوطني.

ثانياً:

يجب أن لا تكون للمناقص مصلحة متعارضة تؤثر في إبرام عقد الشراء .

ثالثاً:

على المناقص أن يرفق بعرضه ما يثبت مقدرته الفنية على تنفيذ متطلبات العملية الشرائية ، وذلك بإرفاق ما يثبت ما يلي:-

- أ- ذكر مدة عمله في هذا المجال
- ب- القدرة على توفير كوادر مؤهلة.
- ج- طريقة وادوات الرقابة المستخدمة.

رابعاً:

يجب أن لا يكون قد صدر بحق المناقص الراغب بالمشاركة بالعملية الشرائية قرار حرمان من الاشتراك في عمليات الشراء -ساري المفعول- وفقاً لأحكام نظام المشتريات الحكومية و التعليمات الصادرة بموجبه.

خامساً:

- أ- يحق للمناقص الذي يدعي أنه لحقت به خسارة أو أي ضرر نتيجة لقرار أو إجراء أو امتناع عن اتخاذ إجراء من الجهة المشتريّة أو يدعي أن لجان الشراء خالفت ما ورد في وثائق الشراء أو أحكام نظام المشتريات الحكومية والتعليمات الصادرة بموجبه، أن يتقدم باعتراض في المرحلة الأولى وبشكوى في المرحلة الثانية وفقاً لنظام المشتريات الحكومية والتعليمات الصادرة بموجبه
- ب- يقدم الاعتراض خطياً أو إلكترونياً لعمليات الشراء الإلكتروني فقط (على وثائق الشراء أو شروط الإعلان أو وثائق التأهيل) ان وجدت(أو القرارات أو الإجراءات التي تتخذها الجهة المشتريّة أو أي امتناع عن اتخاذ إجراء متعلق فيها الى الجهة المشتريّة خلال خمسة أيام عمل من تاريخ نشرها وقبل الموعد النهائي لتقديم العروض أيهما أسبق.
- ج- يقدم الاعتراض خطياً أو إلكترونياً لعمليات الشراء الإلكتروني فقط (على قرارات لجان الشراء المتعلقة بالاحالة المبدئية أو أي قرار يتعلق بالعملية الشرائية أو إجراءات الشراء خلال المدة المحددة بقرار لجنة الشراء

د- في حال قبول الاعتراض بشكل كامل او جزئي يجب ان يتضمن القرار الصادر التدابير اللازم اتخاذها لتصويب الاوضاع.

هـ- تقدم الشكوى الى لجنة مراجعة شكاوى الشراء وفقا لنظام المشتريات الحكومية والتعليمات الصادرة بموجب

تسلم الإشعارات وكافة الوثائق المتعلقة بالاعتراض الى لجنة الشراء الخاصة / هيئة تنظيم النقل البري وتسلم الشكوى الى لجنة مراجعة الشكاوى وعنوانها رئاسة الوزراء- ديوان التشريع والراي تلفون (065622266 فاكس) 065622201.

سادساً:

1- يحق للجهة المشتريه وفقا لاحكام نظام المشتريات الحكومية والتعليمات الصادرة بموجبه إلغاء عملية الشراء قبل الموعد النهائي لتقديم العروض دون ان يكون للمناقص الحق في الرجوع على الجهة المشتريه باي خسارة أو ضرر ولا يترتب على الجهة المشتريه اي التزامات مادية أو غير مادية مقابل ذلك

2- للجنة الشراء وفقا لاحكام نظام المشتريات الحكومية والتعليمات الصادرة بموجبه إلغاء أي عملية شراء أو أي من إجراءات الشراء قبل توقيع المناقص عقد الشراء دون أن يكون للمناقص الحق في الرجوع على لجنة الشراء بأي خسارة أو ضرر ناشئ عن تقديم عرضه ولا يترتب على لجنة الشراء أي التزامات مادية أو غير مادية مقابل ذلك

3- تحتفظ لجنة الشراء لنفسها بالحق في رفض العرض المقدم اليها أو إلغاء إجراءات المناقصة وفقا لأحكام هذا النظام.

سابعاً:

على المناقص أن يرفق بعرضه إقرار يفيد بحظر الممارسات او التصرفات التي تنطوي على الاحتيال والفساد والإكراه وفق النموذج المرفق.

ثامناً:

1- على المناقص بعد الاحالة وقبل توقيع العقد دفع الرسوم المقررة بموجب التشريعات وتقديم تامين حسن التنفيذ خلال المدة التي تحدد في كتاب التبليغ الذي يرسل اليه لاستكمال اجراءات التعاقد الخاص بقرار الاحالة .

2- يعتبر تاريخ بدء تقديم الخدمات اعتبارا من تاريخ امر المباشرة الذي تصدره الجهة المشتريه بموجب كتاب خطي يوجه الى المتعهد.

تاسعاً:

سيتم مطابقة العرض الفني والمالي معا من حيث استيفاء المتطلبات الواردة في وثائق الدعوة وملائمة السعر المقدم للخدمات.

عاشرًا :

تستبعد لجنة الشراء عرض المناقص وفقاً لاحكام نظام المشتريات الحكومية والتعليمات الصادرة بموجبه .

حادي عشر:

يكون مدير عام هيئة تنظيم النقل البري مفوضاً بالتوقيع على عقد الشراء .

ثاني عشر:

في حال مخالفة المتعهد لأي بند من بنود العقد المبرم معه فعلى لجنة الشراء اتخاذ الاجراءات اللازمة والواردة في وثائق الشراء وفي نظام المشتريات الحكومية رقم 8 لسنة 2022 والتعليمات الصادرة بموجبه.

ثالث عشر:

1- للجنة الشراء الحق بانهاء عقد الشراء المبرم مع المتعهد في أي من الحالات التالية:-

أ- تقصير المتعهد في إنجاز العقد.

ب- ارتكاب المتعهد تصرفات تتسم بالاحتيال أو التلاعب أو الرشوة.

ج- الظروف القاهرة وفق احكام النظام والتعليمات الصادرة بموجبه.

د-إعسار المتعهد أو إفلاسه.

2- في حال قررت لجنة الشراء انهاء عقد الشراء لاسباب الواردة بالفقرتين (أ،ب) من هذا البند فللجنة الشراء تحميل المتعهد قيمة العطل والضرر الذي لحق بالجهة المستفيدة .

رابع عشر:

أ- يجوز للجنة الشراء انهاء العقد بناءً على طلب المتعهد في حال تعذر تنفيذه وعدم قدرته على تقديم الخدمات المطلوبة المتعاقد عليها من مصدر آخر توافق عليه لجنة الشراء في الحالات التالية:

1- الكوارث الطبيعية التالية (الزلازل، البراكين، الاعاصير، الحروب ، الاوبئة) على ان يرفق بطلبه المعززات الرسمية (مصدقة من الجهات الحكومية ذات العلاقة التي تثبت ذلك وتحول دون قدرته على تنفيذ العقد.

2- عدم مسؤوليته بعدم حصوله على الموافقات الرسمية التي تمكنه من تقديم الخدمات المتعاقد عليها.

ب_ تحدد لجنة الشراء بناءً على الوثائق المقدمة من المتعهد ومن الجهة المستفيدة التسوية والتعويضات المالية التي يتوجب دفعها في حال إنهاء العقد.

خامس عشر:

إذا استدعت المصلحة العامة إنهاء عقد الشراء فيراعى دفع قيمة اللوازم أو الخدمات التي تم إنجازها قبل تاريخ انتهاء العقد ودفع التكاليف التي تحملها المتعهد أو قيمة اللوازم التي تم إنتاجها لعقد الشراء.

سادس عشر: الضمانات

1. على المتعهد تقديم تأمين حسن التنفيذ على شكل كفالة بنكية (حسب النموذج المرفق بوثائق الشراء) أو شيك مصدق بنسبة 10% من قيمة العقد باسم عطوفة مدير عام هيئة تنظيم النقل البري بالإضافة لوظيفته لمدة سنة وتجدد بطلب من الهيئة ودون الحاجة إلى موافقة المتعهد بذلك وكلما اقتضت الضرورة ذلك.
2. على المتعهد وقيل توقيع العقد دفع الرسوم المقررة بموجب التشريعات وتقديم تأمين حسن التنفيذ خلال المدة التي تحدد في كتاب التبليغ الذي يرسل إليه لاستكمال إجراءات التعاقد الخاص بقرار الإحالة، وإذا لم يتم المتعهد بدفع الرسوم المقررة أو تقديم كفالة حسن التنفيذ أو توقيع العقد فيحال الأمر للجنة الشراء لاتخاذ القرار المناسب.

سابع عشر :

يعد المناقص عرضه وفقا لوثائق الشراء بعد ان يدرس هذه الوثائق ويتفهم جميع ما ورد فيها واذا كانت الوثائق غير كاملة او غير واضحة، او وجد نقصا فيها، فعليه طلب الاستيضاح او الوثيقة الناقصة من الجهة المشتريّة قبل آخر موعد للإستفسارات المحدد في وثائق الشراء ويتحمل المناقص النتائج المترتبة على عدم قيامه بالتحقق من وثائق الشراء كاملة.

الجزء الثالث : الشروط العامة

1. يجب على المناقص ان يمتلك سجل تجاري ورخصة مهن سارية المفعول.
2. تقوم الجهة المشتريه باعلام المناقص خطياً قبل انتهاء عرضه بعشرة أيام على الأقل، لتمديد صلاحية عرضه ويجب على المناقص تمديد فترة الصلاحية ، وفي حاله الرفض يفقد حقه في العملية الشرائية.
3. يجب ان يشمل العرض على إجابة واضحة وصريحة عن كل شرط في وثائق الشراء وبيان المخالفات الفنية لدى المناقص ان وجدت.
4. لا يجوز للمناقص ان يرفق مع عرضه اية بدائل او عرض او عروض بديلة ما لم يرد غير ذلك في الشروط الخاصة.
5. تكون الاسعار ثابتة وتقدم بالدينار الاردني شاملة للرسوم والضرائب .
6. تقدم العروض باللغة العربية الا اذا ورد خلاف ذلك في الشروط الخاصة .
7. تحدد مدة تنفيذ العقد في الشروط الخاصة أو قرار الاحالة.

ملاحظة هامة: اذا وجد تعارض في وثائق الشراء بين الشروط العامة و الشروط الخاصة فيؤخذ بما ورد بالشروط الخاصة.

الجزء الرابع: الشروط الخاصة

الشروط الخاصة لعطاء إدارة وتنظيم مشروع هيكلية شبكة خطوط النقل العام بين مدن مراكز المحافظات والعاصمة عمان (و يشار اليه فيما بعد بـ " المشروع").

1. ادارة و تنظيم المشروع: تلتزم الشركة بادارة، تنظيم، مراقبة ، متابعة المشروع و يشمل ذلك ادارة و تنظيم، مراقبة ، متابعة مرافق نقل الركاب، خدمات نقل الركاب، وسائط نقل الركاب، والتنسيق مع شركة محصل الاجرة لمتابعة أنظمة النقل الذكية الخاصة بالمشروع بأفضل طريقة، و إنجاح المشروع على النحو الأمثل ، وتقديم الخدمة المطلوبة للركاب بأعلى مستوى من الجودة. وتتولى الشركة مسؤولية إدارة وتنظيم المشروع وفقاً لأفضل الممارسات المتبعة في المجال، بما يشمل إعداد، تنفيذ، متابعة، مراجعة البرامج التشغيلية بالتنسيق مع الهيئة.
2. التزام الشركة بإدارة وتنظيم مرافق نقل الركاب: تلتزم الشركة بادارة، تنظيم، مراقبة ، متابعة مرافق نقل الركاب، بما يشمل محطات انطلاق وسائط النقل ووصولها، المواقف على مسارات الخطوط، وأي تجهيزات ذات علاقة بنقل الركاب في المشروع ، وذلك وفق أعلى معايير الجودة والسلامة وبما يحقق كفاءة التشغيل وسهولة الوصول للركاب.

3. إدارة وتنظيم وسائط نقل الركاب: تلتزم الشركة بادارة، تنظيم، مراقبة ، متابعة وسائط نقل الركاب المزودة من قبل المرخص لهم وفقاً للمواصفات الفنية والمعايير التشغيلية المعتمدة من قبل الهيئة وضمان الامتثال للتشريعات النافذة لدى الهيئة. على الشركة الالتزام بجدولة تشغيل دقيقة تضمن تحقيق التردد الزمني المطلوب لكل خط من الخطوط المحددة. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الشركة وضع خطط طوارئ تضمن استمرارية تشغيل وسائط النقل في حال حدوث أي أعطال أو ظروف غير متوقعة. وفيما يتعلق بالصيانة، تلتزم الشركة بمراقبة أداء وسائط النقل وضمان صيانتها الدورية

للحفاظ على جودتها وكفاءتها التشغيلية مع تزويد الهيئة بسجلات صيانة دورية لها ، بما يساهم في تقديم خدمة موثوقة وآمنة للركاب.

4 التكامل بين مرافق ووسائل وخدمات نقل الركاب: تلتزم الشركة بضمان تكامل و تشغيل مرافق نقل الركاب، ووسائل نقل الركاب، خدمات نقل الركاب والتنسيق مع أنظمة النقل الذكية مع بعضها البعض بشكل يحقق الانسيابية بين مختلف عناصر الخدمة و تحسين تجربة الركاب من خلال توفير حلول متكاملة تربط بين المرافق والوسائل والخدمات المختلفة، وذلك لتعزيز كفاءة المشروع و النقل العام.

5. ادارة و تنظيم و مراقبة خدمات نقل الركاب بكفاءة وفعالية: تلتزم الشركة بإدارة و تنظيم و مراقبة خدمات نقل الركاب بكفاءة وفعالية، بما يضمن توفير خدمة عالية الجودة للركاب والالتزام بالمعايير التشغيلية المعتمدة من قبل الهيئة و التشريعات النافذة. تقوم الشركة بمتابعة جميع العمليات المتعلقة بنقل الركاب من بداية الرحلة حتى نهايتها، وتعمل على ضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع أو تأخير، مع التأكد من التزام المشغلين بأوقات الرحلات المحددة.

6. مراقبة تنظيم أنظمة النقل الذكية: تلتزم الشركة بمتابعة والتنسيق لجميع أنظمة النقل الذكية المطلوبة من قبل الهيئة و المطبقة في المشروع لتنفيذ المشروع بكفاءة وفعالية. يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أنظمة التتبع، أنظمة الدفع الإلكتروني، كاميرات المراقبة، أنظمة تحليل البيانات، أنظمة الاتصال والتكامل، بالإضافة إلى أنظمة معلومات الركاب التي تتضمن الشاشات الداخلية والخارجية، واللوحات الإلكترونية في المحطات وغيرها. كما تلتزم الشركة بضمان التشغيل السلس لنظام تحصيل الأجرة بالتنسيق مع شركة محصل الأجرة، بما يشمل تكامل الأنظمة مع البنية التحتية للنقل، و متابعة إجراءات الصيانة الدورية والتحديثات اللازمة لضمان كفاءة و موثوقية هذه الأنظمة. يجب على الشركة تقديم تقارير دورية موثقة للهيئة توضح حالة الأنظمة، أعمال الصيانة المنجزة، وأي تحديثات أو تحسينات يتم تنفيذها، مع اتخاذ جميع التدابير لضمان استمرارية عمل الأنظمة وفقاً لمتطلبات الهيئة والمعايير التشغيلية المعتمدة.

7. تلتزم الشركة بإدارة و مراقبة و متابعة التزام المشغلين بالامتثال للبرامج التشغيلية، وتحديد مدى استحقاق كل مشغل للدعم التشغيلي. كما تلتزم الشركة باحتساب الدعم التشغيلي السنوي على أساس شهري، استناداً إلى معدل الدعم السنوي، وتقديم تقرير مفصل ودقيق بهذا الخصوص خلال الأيام الأربعة الأولى من كل شهر عن الشهر السابق.

8. مركز ادارة و سيطرة : تلتزم الشركة بإنشاء وتشغيل مركز رقابة وتشغيل مركزي مجهز بأحدث التقنيات لمتابعة الأسطول و كافة جوانب المشروع بشكل مباشر، حيث يتم مراقبة مواقع الحافلات وحركتها وتردداتها في الوقت الفعلي عبر أنظمة التتبع الذكية. يلتزم المركز بتلقي البلاغات الواردة من المشغلين أو الركاب والتعامل معها فوراً وفقاً للإجراءات المعتمدة لضمان سرعة الاستجابة. كما

9. يتعين على الشركة إعداد تقارير أداء يومية توثق الحوادث التشغيلية والأعطال والمخالفات، مع رفعها للهيئة بشكل منتظم وتقديم التحليلات والتوصيات اللازمة لتحسين الأداء. تحتفظ الهيئة بحقها في مراجعة أداء المركز وإجراء التدقيق لضمان الامتثال للمعايير التشغيلية واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لضمان استمرارية الخدمة بكفاءة.

9. إدارة الشكاوى من المرخص لهم: تلتزم الشركة بتطوير وتنفيذ آلية فعالة لإدارة الشكاوى التي يقدمها المرخص لهم (المشغلون). يجب أن تتضمن هذه الآلية خطوات واضحة لاستقبال الشكاوى، التحقيق فيها، اتخاذ الإجراءات اللازمة، وإغلاق الشكاوى بعد حلها. كما يجب على الشركة ضمان استجابة سريعة للشكاوى المقدمة من قبل المرخص لهم وتقديم تقرير شهري للهيئة يتضمن تفاصيل الشكاوى المستلمة، حالتها، والإجراءات المتخذة لمعالجتها. يجب أن تكون فترة الاستجابة الأولية للشكاوى من قبل الشركة في غضون 24 ساعة من استلام الشكاوى، ويجب تقديم حل نهائي في غضون 5 أيام عمل كحد أقصى. في حال كانت الشكاوى تتعلق بمخالفة أو تكرار مخالفة من قبل المرخص لهم، تلتزم الشركة باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة مثل فرض غرامات أو تعليق أو إنهاء العقد مع المشغل وفقاً لشروط العقد. بالإضافة إلى ذلك، تلتزم الشركة بإبلاغ الهيئة فوراً بأي شكاوى هامة أو تتعلق بمخالفات للتشريعات النافذة، لاتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل الهيئة في الوقت المناسب او تعليمات للشركة

10. إدارة الشكاوى من الركاب: تلتزم الشركة بتطوير وتنفيذ آلية فعالة لإدارة الشكاوى المقدمة من الركاب. يجب أن تتضمن هذه الآلية استلام الشكاوى، التحقيق فيها، متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية، والتواصل مع الركاب لإبلاغهم بحالة الشكاوى. يجب على الشركة استلام الشكاوى من الركاب من خلال عدة قنوات مثل الهاتف، البريد الإلكتروني، التطبيق الإلكتروني أو عبر مراكز الخدمة Hot line

11. يجب الرد على الشكاوى المقدمة من الركاب في غضون 24 ساعة من تاريخ الاستلام وتقديم الرد النهائي خلال 3 أيام عمل كحد أقصى. في حال كانت الشكاوى تتعلق بجودة الخدمة (مثل سلوك السائقين، النظافة، تأخير الرحلات، أو تحصيل الأجر)، يجب على الشركة اتخاذ التدابير التصحيحية الفورية. يتم تصنيف الشكاوى بحسب نوعها، ويجب معالجة الشكاوى المتعلقة بالمخالفات من قبل السائقين أو المشغلين بشكل أسرع. سيتم تخصيص فترة زمنية محددة لحل هذه الشكاوى. بالإضافة إلى ذلك، تلتزم الشركة بإبلاغ الهيئة فوراً بأي شكاوى هامة أو تتعلق بمخالفات للتشريعات النافذة، لاتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل الهيئة في الوقت المناسب او توجيه تعليمات للشركة لاتخاذ الاجراءات المناسبة

12. تلتزم الشركة بتوثيق وتقييم الدروس المستفادة (Lessons Learned) بشكل دوري من جميع مراحل المشروع وأعمالها. على الشركة إعداد تقرير شامل يتضمن التحليلات والملاحظات المتعلقة بالأداء

والتحديات التي تم مواجهتها، بالإضافة إلى الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها لتحسين الأداء في المستقبل. يجب أن يتم تقديم هذا التقرير إلى الهيئة بشكل دوري، مع تضمين التوصيات لتحسين العمليات والتقنيات المعتمدة في المشروع. يجب على الشركة تنظيم جلسات لتبادل الخبرات والدروس المستفادة بين الفرق المعنية في المشروع، وذلك لضمان تطبيق المعرفة المكتسبة على المدى الطويل.

13. اعداد و تطوير وتنفيذ البرامج التشغيلية: تلتزم الشركة اعداد و تطوير، تنفيذ، مراجعة ،متابعة برامج تشغيلية دقيقة وشاملة تتناسب مع احتياجات المشروع و الركاب في خطوط النقل المحددة، مع ضمان توافقها مع معايير وشروط الهيئة من وقت لآخر و التشريعات النافذة. تنفيذ هذه البرامج بفعالية مع ضمان توفر كافة الموارد اللازمة لضمان تشغيل سلس يعتمد على الكفاءة والابتكار.

14. اعتماد البرامج التشغيلية: تقدم البرامج التشغيلية دون أي تأخير إلى الهيئة لاعتمادها والعمل بها . للهيئة أحقية إجراء أي تعديلات عليها، سواء قبل أو بعد تشغيل المشروع، وفي أي وقت، على أن تلتزم الشركة بتنفيذها.

15. محتوى البرامج التشغيلية: يجب أن تكون البرامج التشغيلية واضحة المعالم والتفاصيل، بحيث تشمل جميع الجوانب التشغيلية، الإدارية، والفنية المتعلقة بإدارة وتنظيم مرافق نقل الركاب، خدمات نقل الركاب، وسائط نقل الركاب، وأنظمة النقل الذكية المزودة لضمان تحقيق أهداف المشروع: تنظيم وتشغيل الخطوط على مدار اليوم وفق أسس علمية تضمن تحقيق التردد الزمني المطلوب ؛ إجراءات تضمن استمرارية خدمة وسائط النقل في حال تعطل أي منها؛ تحديد آلية إدارة زمن الرحلات لتحقيق التردد المطلوب؛ إدارة الطلب خلال ساعات الذروة، وتنظيم جداول العمل والمناوبات، وتوزيع مأموري الحركة؛ مراقبة أداء وسائط النقل، وتوثيق وحفظ البيانات التشغيلية والإحصائية وإيصالها إلى الهيئة.

16. التقنيات الحديثة والتطوير المستمر: تلتزم الشركة باعتماد أحدث التقنيات في : إدارة، تنظيم، مراقبة ، متابعة الخطوط وربطها بشبكة معلومات الهيئة؛ العمل المستمر على تطوير وتحسين مستوى الخدمة وفق أعلى معايير الجودة والتميز؛ نطاق الخدمة وتعزيز البرامج التسويقية.

17. دراسة التكاليف التشغيلية والإدارية: تلتزم الشركة بإجراء دراسة دقيقة للتكاليف التشغيلية والإدارية، لتحديد الدعم اللازم لكل مرخص له بناءً على التزامه بالبرامج التشغيلية المعتمدة من الهيئة. يتم تحديث التقارير بشكل دوري لتضمن تقديم الدعم المطلوب ورفع كفاءة المشروع.

18. تحليل بيانات الأداء وتحسين سير العمل: تلتزم الشركة بتحليل بيانات الأداء بشكل دوري لتحديد مجالات التحسين، بما في ذلك معدلات الحضور والانضباط الزمني. يجب تطبيق استراتيجيات تحسين الأداء بناءً على التحليلات، مع اتخاذ الإجراءات اللازمة عند رصد أي قصور في الأداء.

19. السجل التشغيلي والتقارير الدورية: تلتزم الشركة بتقديم تقارير دورية للهيئة لضمان الامتثال والشفافية في ادارة، تنظيم، مراقبة، متابعة المرخص لهم، وتشمل هذه التقارير؛ التقارير التشغيلية كأداء المشغلين، والامتثال للمعايير التشغيلية، وتوزيع الرحلات، وتقييم الجودة، والحوادث، والمخالفات. التقارير المالية: تفاصيل الإيرادات المحصلة وبالتنسيق مع الشركة المحصلة للاجور، وتنسيق الحوالات المالية، المقاصة المالية، وكشوف الحسابات البنكية. التقارير الفنية والتكنولوجية: متابعة تشغيل أنظمة النقل الذكية، التتبع الإلكتروني، الأعطال التقنية، والتحديثات على الأنظمة المستخدمة. التقارير الإدارية والامتثال: مدى التزام المشغلين بالقوانين والتعليمات و العقود الموقعة معهم، معالجة شكاوى الركاب، برامج التدريب، والتدقيق الداخلي. التقارير الدورية الشاملة: الأداء الشهري للمشروع، مراجعة الامتثال السنوي، والإجراءات التصحيحية المتخذة ضد المشغلين عند الحاجة. تحتفظ الهيئة بحقها في مراجعة هذه التقارير بشكل دوري والتأكد من كفاءتها

20. ادارة المخاطر: تلتزم الشركة بوضع وتنفيذ خطة شاملة ومرنة لإدارة المخاطر تتيح الاستجابة الفعالة لأي طارئ قد يؤثر على العمليات التشغيلية، بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- الأعطال التقنية في الأجهزة أو أنظمة النقل الذكية، الظروف الجوية غير المتوقعة، والأعياد، والمناسبات الوطنية الاضرابات و الامتناع عن تقديم الخدمة من قبل المرخص لهم. تهدف الخطة إلى ضمان استمرارية العمليات وفقاً للخطة التشغيلية المعتمدة. تحتفظ الهيئة بحقها في مراجعة هذه الخطة بشكل دوري والتأكد من كفاءتها، مع إمكانية تعديلها وفقاً لمتطلبات التشغيل والمستجدات.

21. ادارة و مراقبة أداء المرخص لهم: تلتزم الشركة بمراقبة أداء المرخص لهم من كل النواحي بشكل دوري بشكل احترافي ومن حيث التزامهم بالتشريعات النافذة و العقود الموقعة معهم ويشمل ذلك المواعيد المحددة، ترددات الرحلات، تحصيل الأجور، والسلوك العام. يتعين على الشركة التأكد من أن السائقين يتبعون التعليمات الخاصة بالخدمة والشروط و المعايير المعتمدة من الهيئة.

22. إعداد سجل دوري عن مخالفات المرخص لهم و الركاب و مزود انظمة النقل الذكية: تلتزم الشركة بإعداد سجل دوري شامل يتضمن جميع المخالفات المرتكبة من قبل المشغلين والمرخص لهم ومزود انظمة النقل الذكية فيما يتعلق بادارة و تنظيم المشروع، مع تفصيل نوع المخالفة، تاريخ حدوثها، الإجراءات المتخذة لمعالجتها، والنتائج الناتجة عن كل مخالفة. يجب أن يتضمن السجل كافة المعلومات المتعلقة بالمخالفات المتعلقة بالالتزام بالمعايير التشغيلية، مواعيد الرحلات، تحصيل الأجور، جودة الخدمة، والسلوك العام للسائقين وغيرها من المخالفات حسب الحالة و الجهة. على الشركة أيضاً إنشاء

ملف خاص لكل مرخص له يتضمن تفاصيل المخالفات المرتكبة من قبله، مع تتبع حالة معالجة كل مخالفة. يتم تحديث هذه الملفات بانتظام وإرسال نسخة محدثة من السجل إلى الهيئة على أساس شهري أو عند طلب الهيئة. يجب أن يتضمن الملف أيضاً الإجراءات التصحيحية المتخذة ضد المخالفات، بما في ذلك فرض الغرامات أو أي إجراءات تأديبية أخرى بناءً على تعليمات الهيئة، إن وجدت. تلتزم الشركة بتزويد الهيئة بكافة البيانات المتعلقة بالمخالفات، وتكون هذه البيانات متاحة للهيئة عند الطلب للتدقيق والتحقق واجراء اللازم .

23. متابعة معايير الخدمة والأداء المطلوب: تلتزم الشركة بمتابعة معايير الخدمة والأداء المطلوبة بشكل مستمر، والتأكد من امتثال المرخص لهم، السائقين، مزود انظمة النقل الذكية لهذه المعايير.

24. الرقابة والإشراف اليومي: يتعين على الشركة إعداد تقارير دورية تتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وتحليل بيانات التشغيل لتحديد مجالات التحسين، إضافةً إلى تقديم تقارير أداء مفصلة (يومية، أسبوعية، شهرية ودورية) للهيئة، تشمل تحليلاً شاملاً للأداء والتوصيات اللازمة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

25. إجراء تحسينات مستمرة في الأداء: تلتزم الشركة بإجراء تحسينات مستمرة على مستوى الخدمات المقدمة بناءً على ملاحظات الهيئة ونتائج تقييم الأداء. يجب على الشركة أن تكون مرنة في تطبيق التعديلات اللازمة لكافة جوانب المشروع و البرامج التشغيلية لضمان رفع مستوى الخدمة بما يتماشى مع احتياجات الركاب والتطورات المستقبلية في قطاع النقل العام.

26. توفير كوادر كافية ومدربة: تلتزم الشركة بتوفير كوادر بشرية مؤهلة ومدربة وفقاً لأفضل المعايير. يجب أن يكون الموظفون على دراية تامة بالبرامج التشغيلية والفنية المعتمدة، مع إلزامهم بالتدريب المستمر على أحدث أساليب النقل العام لضمان تقديم خدمة عالية الجودة.

27. توفير دورات تدريبية للسائقين وموظفي الهيئة: تلتزم الشركة بتوفير دورات تدريبية للسائقين وموظفي الهيئة في جميع جوانب المشروع، بما في ذلك القيادة الآمنة والتعامل مع الأنظمة التكنولوجية ويجب أن تشمل الدورات التدريبية جوانب تقنية وتشغيلية لتمكين الهيئة من متابعة الأداء وإدارة العمليات بشكل فعال. تلتزم الشركة بتقديم تقارير تقييم التدريب على أداء الموظفين للهيئة بناءً على طلبها.

28. سلطة الهيئة في مراقبة الشركة: تمتلك الهيئة السلطة الكاملة في مراقبة التزامات الشركة في تنفيذ التزاماتها المتعلقة بالمشروع. يحق للهيئة إجراء فحوصات دورية وتقارير مفصلة حول سير العمل لضمان التزام الشركة بالمعايير والشروط المحددة في العقد. تلتزم الشركة بالتعاون المستمر مع الهيئة

لضمان نجاح المشروع، من خلال تبادل المعلومات وتقديم الدعم اللازم لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان تنفيذ المشروع وفقاً للمعايير المحددة.

29. الإفصاح الكامل للهيئة عن المعلومات: تلتزم الشركة بتوفير إفصاح كامل للهيئة حول جميع البيانات المتعلقة بالمشروع دون أي تأخير، بما في ذلك التقارير المالية، وتقارير الأداء، والبيانات التشغيلية، وأي مستندات قد تؤثر على سير العمل. يتم ذلك لضمان الشفافية والمساءلة وتحقيق أعلى معايير الرقابة والمتابعة

30. تعارض المصالح: تلتزم الشركة بالإفصاح الكامل للهيئة عن أي علاقة ملكية أو ارتباط إداري أو مالي مع مزود أنظمة النقل الذكية، المرخص لهم، وإبلاغ الهيئة بأي علاقات قد تؤثر على تنفيذ العقد أو تؤدي إلى تضارب مصالح. كما تلتزم بعدم استغلال هذه العلاقات بأي شكل يضر بمصلحة الهيئة أو يعكر عدالة وشفافية تنفيذ العقد. تلتزم الشركة بفصل إدارتها التشغيلية والمالية عن أي شركة يثبت أن هناك أي علاقة ملكية أو ارتباط إداري أو مالي معها، بحيث لا يؤثر أي من الطرفين على قرارات الطرف الآخر بما يخل بمصلحة الهيئة، وتوافق على إخضاع عملياتها لمراجعة وتدقيق دوري من قبل الهيئة لضمان الامتثال لهذا الالتزام. في حال مخالفة هذا البند بمصلحة الهيئة، يحق للهيئة اتخاذ إجراءات تصحيحية تشمل تعليق أو إيقاف الدفعات المالية، فرض غرامات مالية، إنهاء العقد جزئياً أو كلياً، واتخاذ أي إجراءات قانونية لحماية حقوقها. تتعهد الشركة بالامتثال لجميع القوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية المتعلقة بمنع تضارب المصالح وحوكمة الشركات، ويحق للهيئة طلب المستندات أو التقارير المتعلقة بالامتثال لهذه القوانين. أي إخلال بالأحكام الواردة في هذه المادة يعد انتهاكاً جوهرياً للعقد ويمنح الهيئة الحق في اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة.

31. السرية: تلتزم الشركة بالحفاظ على سرية جميع المعلومات والبيانات التي تحصل عليها نتيجة لتنفيذ العقد، سواء كانت مكتوبة أو شفوية أو إلكترونية، وعدم استخدامها لأي غرض خارج نطاق تنفيذ التزاماتها في إدارة و تنظيم المشروع. يحظر على الشركة مشاركة أو الكشف عن أي معلومات أو بيانات لأي طرف ثالث دون موافقة خطية مسبقة من الهيئة، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر البيانات/المعلومات الفنية، التجارية، والإدارية، و المالية. على الشركة اتخاذ تدابير لحماية سرية المعلومات وتدريب موظفيها على ذلك و اثبات ذلك خطياً للهيئة. تتحمل الشركة المسؤولية الكاملة عن أي خرق للسرية من قبلها أو موظفيها أو المقاولين، بما في ذلك تعويض الهيئة عن أي أضرار أو خسائر تنشأ، كما يحق للهيئة اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة، بما في ذلك إنهاء العقد. تلتزم الشركة بإعادة أو إتلاف جميع المعلومات السرية بعد انتهاء العقد أو إنهائه، وفقاً لتوجيهات الهيئة، مع تقديم شهادة خطية تثبت إتمام العملية.

32. ملكية البيانات و حمايتها: تلتزم الشركة بحماية البيانات التي يتم جمعها أو الاطلاع عليها أثناء تنفيذ المشروع، وفقاً للقوانين المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية، بما في ذلك قانون حماية البيانات الشخصية، وضمن جمع البيانات بشكل قانوني وبموافقة الأفراد المعنيين. تستخدم الشركة تدابير تقنية وتنظيمية فعالة مثل التشفير، وتحديد وصول محدود، ومراجعة دورية لحماية البيانات من الوصول غير المصرح به أو الاستخدام غير القانوني. كما يجب عدم مشاركة البيانات مع أطراف خارجية دون موافقة الهيئة المسبقة، وإخطار الهيئة في حال طلب البيانات من جهات حكومية أو قانونية. تلتزم الشركة بتقديم تقارير دورية للهيئة حول كيفية إدارة البيانات وحمايتها، بما في ذلك الإجراءات المتخذة للتأكد من حماية البيانات من المخاطر، والإبلاغ عن أي اختراقات أمنية. في حال عدم الالتزام أو حدوث انتهاك، تحتفظ الهيئة بحقها في اتخاذ الإجراءات القانونية المناسبة، بما في ذلك فرض غرامات أو إنهاء العقد. جميع البيانات الشخصية والمعلومات المتعلقة بالمشروع تعود ملكيتها الحصرية للهيئة، ولا يجوز للشركة استخدامها لأي غرض خارج نطاق التزاماتها المتعلقة بالمشروع أو نقلها أو مشاركتها دون موافقة خطية مسبقة من الهيئة، التي تحتفظ بحق طلب تسليم البيانات في أي وقت.

33. المسؤولية: تتحمل الشركة كامل المسؤولية عن ادارة و تنظيم ، تنفيذ ، مراقبة ، متابعة المشروع و أي أضرار أو خسائر تلحق بالهيئة أو أي طرف آخر نتيجة أي تقصير من الشركة أو موظفيها أو وكلائها أو مقاوليها من الباطن أثناء تنفيذ العقد، بما في ذلك الأضرار المتعلقة بإدارة المشروع أو أي إخلال بأحكام العقد. تلتزم الشركة بتعويض الهيئة بالكامل وفورياً عن أي خسائر مالية أو أضرار مادية أو معنوية أو مطالبات قانونية أو تكاليف إضافية، ناشئة عن الإخلال بأي من التزاماتها أو دعاوى ضد الهيئة بسبب أفعالها أو عدم الامتثال للقوانين والتعليمات. لا تتحمل الهيئة أي مسؤولية عن الأضرار أو الخسائر التي تلحق بالشركة أو أطرافها نتيجة تنفيذ العقد، ولا تكون مسؤولة عن التأخيرات أو الأعطال أو الخسائر الناتجة عن أسباب خارجة عن إرادتها. تلتزم الشركة بإخطار الهيئة فوراً وبشكل خطي عن أي حادث أو مطالبة أو خرق، مع تقديم التفاصيل والإجراءات المتخذة. في حال عدم الامتثال، تحتفظ الهيئة بحقها في اتخاذ الإجراءات القانونية أو الإدارية اللازمة، بما في ذلك تعليق الدفعات و حسم اي مبالغ منها أو إنهاء العقد دون ادنى مسؤولية على الهيئة أو المطالبة بتعويضات إضافية.

34. المراقبة وضمن الامتثال: تحتفظ الهيئة بحقها في إجراء عمليات تدقيق ومراقبة دورية لضمان التزام الشركة بشروط العقد.

35. الجزاءات والغرامات: سيتم تقييم أداء الشركة حسب المسؤوليات والمهام الموكلة لها في الدعوة وفي حال عدم الامتثال للمعايير التشغيلية المحددة و/أو التشريعات النافذة و/أو هذه البنود و/أو شروط أو احكام العقد الموقع مع الشركة، يحق للهيئة مصادرة كفالة حسن التنفيذ جزئياً أو كلياً. ويجوز للهيئة إنهاء العقد إذا ثبت عدم كفاءة الشركة في تنفيذ الأعمال، دون الإخلال بحقوق الهيئة في المطالبة بأي تعويضات مستحقة.

36. تسليم المشروع عند انتهاء العقد : تلتزم الشركة بتسليم جميع عناصر المشروع إلى الهيئة بحالة ممتازة عند انتهاء العقد أو إنهائه لأي سبب ؛ تسليم كافة التقارير والبيانات التشغيلية التي تم جمعها خلال فترة التنفيذ، وفقاً للمتطلبات المحددة من قبل الهيئة؛ توفير التدريب اللازم لموظفي الهيئة أو أي جهة جديدة تتولى إدارة المشروع بعد انتهاء العقد، لضمان استمرارية التشغيل دون انقطاع.

37. أحكام عامة : تخضع جميع التعديلات أو الإضافات على العقد الموقع مع الشركة لموافقة الهيئة الخطية المسبقة. لا يجوز للشركة التنازل عن أي من حقوقها أو التزاماتها بموجب العقد دون موافقة خطية من الهيئة.

38. جميع البنود الواردة في دعوة التلزم هذه تعتبر الحد الأدنى للمتطلبات الفنية و التقنية و التشغيلية الواجب على الشركة تطبيقها و الالتزام بها طوال مدة العقد دون اي مساعدة او اي دعم فني من الهيئة.

مؤشرات الأداء المطلوبة من الشركة إدارة والرقابة على المشروع :

تشمل مؤشرات الأداء التي سيتم اعتمادها لتقييم أداء شركة إدارة والرقابة على المشروع ضمن مشروع هيكلية شبكة خطوط النقل العام بين مراكز المحافظات والعاصمة عمان للمرحلة الأولى ما يلي:

1- مؤشرات الالتزام بالترددات والرحلات:

- نسبة الرحلات المنفذة وفق الترددات المحددة في أوقات الذروة وخارج أوقات الذروة وأيام العمل والعطل.
- مدى الالتزام بالبرنامج التشغيلي المعتمد.
- عدد الرحلات غير المنفذة مقارنة بالرحلات المخطط لها.

2- مؤشرات جودة الخدمة:

- مستوى رضا الركاب من خلال استبيانات دورية.
- عدد الشكاوى المتعلقة بجودة الخدمة (النظافة، سلوك السائقين، تحصيل الأجور) ونسبة حلها ضمن الإطار الزمني المحدد.
- عدد الشكاوى المتعلقة بعدم الالتزام بالترددات ومواعيد الرحلات.

3- مؤشرات الرقابة والإشراف:

- نسبة تغطية الرقابة الميدانية على الرحلات مقارنة بإجمالي الرحلات.
- عدد التقارير الرقابية المرفوعة شهرياً للهيئة.

○ عدد حالات المخالفات التي يتم ضبطها ومعالجتها.

4- مؤشرات الأداء المالي والتشغيلي:

○ نسبة تحقيق الحد الأدنى من الكيلومترات المقطوعة السنوية لكل خط.

○ دقة احتساب الإيراد السنوي للخطوط المرحلة الأولى من المشروع والدعم التشغيلي بناءً على الالتزام بالبرنامج التشغيلي.

○ إعداد تقارير الإيرادات التشغيلية الشهرية وتحليل الفجوة بين الإيرادات الفعلية والمتوقعة.

5- مؤشرات الالتزام بالصيانة والتكنولوجيا:

○ نسبة جاهزية الفنية للحافلات.

○ متابعة صيانة أنظمة التتبع وتحصيل الأجور في الحافلات.

○ عدد الدورات التدريبية المقدمة للسائقين في مجالات القيادة الآمنة، التعامل مع الركاب، واستخدام الأنظمة التكنولوجية.

6- مؤشرات الامتثال للتشريعات:

○ مدى التزام المشغلين بالقوانين والتعليمات الصادرة عن هيئة تنظيم النقل البري.

7- مؤشرات التعاون والتواصل:

○ سرعة الاستجابة لمعالجة المشاكل التشغيلية والتقنية

○ فعالية التنسيق مع الشركة المختصة بتوريد وتركيب وصيانة أجهزة النقل الذكي فيما يتعلق بأنظمة النقل الذكي ومعلومات الركاب.

سيتم مراجعة هذه المؤشرات بشكل دوري من قبل هيئة تنظيم النقل البري لضمان تحقيق أهداف المشروع وتقديم خدمة نقل عام ذات جودة وكفاءة عالية.

محتويات العرض الفني

1. نبذة عن المناقص.
2. منهجية خطة العمل المقترحة كما هي موضحة بالشروط الخاصة.
3. الهيكل التنظيمي المقترح للمشروع.
4. المؤهلات والخبرات والمشاريع المشابهة للشركة.
5. وثائق تسجيل الشركة.

- يتعين على الشركات المتقدمة للعتاء تقديم عرض فني مفصل يوضح الآتي:

- الخبرة الفنية:
 - الخبرات السابقة في مجال إدارة وتشغيل مرافق وخدمات ووسائط نقل الركاب والرقابة عليها لا تقل عن (5) سنوات.
 - المشاريع المشابهة المنفذة.
 - الهيكل التنظيمي للمشروع (على ان يكون قادر على ادارة المشروع بالطريقة المثلى وكفاءة عالية)
- المنهجية التشغيلية:
 - آليات الإدارة والرقابة.
 - طرق إعداد الخطط التشغيلية.
 - آليات الرقابة الميدانية على الشركات المشغلة للحافلات.
- الأنظمة التكنولوجية:
 - آلية التعامل مع أنظمة التتبع وتحصيل الأجور والرقابة عليها.
 - التنسيق مع الشركة المختصة بتشغيل أنظمة النقل الذكي وأنظمة معلومات الركاب للنقل فيما يتعلق بأنظمة النقل الذكي.
- تحليل الأداء:
 - آليات جمع البيانات وتحليل الأداء.
 - تقديم التقارير الدورية. (أسبوعية، شهرية، ربعية، سنوية)
- خطة التدريب والدعم الفني:
 - البرامج التدريبية المقترحة لكل من موظفي وزارة النقل/هيئة تنظيم النقل البري والمشغلين.

- خطة التواصل والتنسيق:

- آلية التواصل مع الجهات ذات العلاقة (وزارة النقل-هيئة تنظيم النقل البري/ الشركة المختصة بتشغيل أنظمة النقل الذكي وأنظمة معلومات الركاب للنقل فيما يتعلق بأنظمة النقل الذكي /الشركات المشغلة للحافلات.

- خطة إدارة الدعم المالي:

- تقديم منهجية لتنسيق إجراءات التسوية المالية المتبعة بين جميع الأطراف من خلال توضيحها بنقاط تفصيلية متسلسلة ووافية تتضمن المتطلبات الواجب توفيرها من قبل الشركات المشغلة للحافلات للإجراء التسويات المالية كالحسابات البنكية وغيرها.
- طرق احتساب الأيراد السنوي والدعم التشغيلي السنوي للمشغلين.
- إعداد التقارير المالية بالتنسيق مع الشركة المحصلة للأجور.

● سيتم مطابقة العرض الفني بناءً على مدى استيفائه للمتطلبات الواردة في هذه الوثيقة.

العرض المالي:

يجب أن يشتمل العرض المالي على:

1. تقديم العرض المالي على النموذج المخصص والمرفق بالدعوة.
2. أن تكون الأسعار الواردة في العرض المالي ثابتة و شاملة لأية رسوم أو ضرائب نتيجة العمل في الاتفاقية بما فيها الضريبة العامة على المبيعات.

- مسؤولية هيئة تنظيم النقل البري

1. الإشراف والمتابعة المستمرة لأداء الشركة.
2. مراجعة التقارير المالية والفنية والرقابية المطلوبة من الشركة والواردة للهيئة وتقديم التغذية الراجعة حولها.
3. تقييم الأداء ومراجعة مؤشرات الأداء بشكل دوري.
4. مراجعة آلية الشركة المتبعة لمعالجة الشكاوى والملاحظات الواردة من الركاب بشأن جودة الخدمة.
5. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لضمان تحقيق أهداف المشروع.

- مدة العمل :

ثلاث سنوات ميلادية ما لم يتم إنهاء مسبقاً وفقاً لتقدير الهيئة المطلق. لا تجدد المدة تلقائياً لمدة مماثلة، تجدد المدة التي تحددها الهيئة بموافقة خطية منها، مع احتفاظ الهيئة بتعديل شروط وأحكام العقد بما يتناسب مع تشريعات الهيئة ومتطلباتها.

- طريقة دفع الاتعاب للمتعهد:

بعد التحقق من دقة التقارير وبيانات المسافات المقطوعة يتم دفع المبالغ المستحقة للمتعهد بشكل شهري .

يتم دفع المطالبات المالية للمتعهد كما يلي :

1. دفع نسبة 10% للمناقص من قيمة المبلغ الاجمالي الوارد في البند رقم 1 من نموذج العرض المالي كدفعه مقدمة على ان يتم استردادها على شكل دفعات شهرية متساوية خلال سنة من مدة العقد من قيمة المطالبة الشهرية ، على ان يقدم المناقص كفالة ضمان دفعة بنفس القيمة لامر مدير عام هيئة تنظيم النقل البري.
2. دفعات شهرية متساوية من قيمة المبلغ الاجمالي الوارد في البند رقم 1 من نموذج العرض المالي..
3. يتم احتساب الدفعة المستحقة لبند رقم 2 من نموذج العرض المالي في نهاية كل سنة عقدية.

نموذج كفالة حسن الأداء

الكفالة :

كفالة بنكية

السيد مدير عام هيئة تنظيم النقل البري , بالإضافة لوظيفته .

تحية طيبة و بعد ,,

بناءً على طلب العميل يكفل بنك
..... فرع () العميل المذكور أعلاه بمبلغ ()
ديناراً , كفالة حسن تنفيذ دعوة رقم () الخاص لمدة من
تاريخ / / ولغاية تاريخ / / وتجدد هذه الكفالة غير المشروطة تلقائياً لحين ورود كتاب إلغاء
من الهيئة ، وبطلب من مدير عام هيئة تنظيم النقل البري ودون الحصول على موافقة العميل على التجديد وتبقى
هذه الكفالة سارية المفعول ما بقيت لدى هيئة تنظيم النقل البري.

ونتعهد بدفع قيمة الكفالة إليكم عند أول مطالبة خطية منكم ، وبالرغم من حصول أية معارضة أو ممانعة
من العميل (المكفول) لعدم دفع قيمة هذه الكفالة.

نموذج كفالة ضمان دفعة مقدمة

الكفالة :

كفالة بنكية

السيد مدير عام هيئة تنظيم النقل البري , بالإضافة لوظيفته .

تحية طيبة و بعد ,,

بناءً على طلب العميل يكفل بنك
..... فرع () العميل المذكور أعلاه بمبلغ ()
ديناراً , كفالة ضمان دفعة مقدمة للدعوة رقم () الخاص لمدة
من تاريخ / / ولغاية تاريخ / / وتجدد هذه الكفالة غير المشروطة تلقائياً لحين ورود كتاب
إلغاء من الهيئة ، وبطلب من مدير عام هيئة تنظيم النقل البري ودون الحصول على موافقة العميل على التجديد
وتبقى هذه الكفالة سارية المفعول ما بقيت لدى هيئة تنظيم النقل البري.
ونتعهد بدفع قيمة الكفالة إليكم عند أول مطالبة خطية منكم ، وبالرغم من حصول أية معارضة أو ممانعة
من العميل (المكفول) لعدم دفع قيمة هذه الكفالة.